Додаток 1

до рішення виконавчого комітету

від №

**Основні напрямки документування бізнес-процесів у виконавчих органах Сумської міської ради**

**1. Мета і сфера застосування**

1.1. Основні напрямки документування бізнес-процесів у виконавчих органах Сумської міської ради є нормативним документом, мета якого - встановлення стандарту опису діяльності виконавчих органів Сумської міської ради.

1.2. Дія Основних напрямків поширюється на усі виконавчі органи Сумської міської ради.

1.3. Усі зміни і доповнення в Основні напрямки ініціюються Відділом «Проектний офіс» Сумської міської ради.

1.4. Редакція Основних напрямків документування бізнес-процесів у виконавчих органах Сумської міської ради затверджується рішенням виконавчого комітету Сумської міської ради.

**2. Терміни і визначення**

| **Термін** | **Визначення** |
| --- | --- |
| Бізнес-процес | Стійка послідовність взаємозв’язаних операцій (робіт), які створюють певний результат, що має цінність для виконавчих органів Сумської міської ради і спрямований на досягнення їх цілей.  |
| Виконавець бізнес-процесу | Виконавчі органи Сумської міської ради, посадові особи, що безпосередньо виконують операції (роботи) бізнес-процесу. |
| Власник бізнес-процесу | Посадова особа, яка володіє повноваженнями і ресурсами для організації функціонування бізнес-процесу, управляє ходом бізнес-процесу і несе відповідальність за його результативність. |
| Вхід бізнес-процесу | Забезпечувані постачальником ресурси, необхідні для функціонування бізнес-процесу. |
| Вихід бізнес-процесу | Результат функціонування бізнес-процесу. |
| Декомпозиція бізнес-процесу | Послідовна деталізація вихідної моделі бізнес-процесу до заданого рівня ієрархії шляхом створення моделей бізнес-процесів нижчого рівня (підпроцесів). |
| Дія, що управляє, в бізнес-процесі | Нормативні і організаційно-розпорядливі документи, що визначають порядок (технологію) виконання бізнес-процесу і вимоги до його результатів. |
| Документування бізнес-процесів | Формалізований структурований опис всіх аспектів діяльності виконавчих органів Сумської міської ради, зафіксований в документах, обумовленими даними Основними напрямками способами. |
| Інформаційний потік (потік даних) | Впорядкований просторово-часовий рух інформації (даних, документів). |
| Механізм бізнес-процесу | Особливий вигляд ресурсів, які забезпечують функціонування бізнес-процесу і при цьому не витрачаються в перебігу циклу додавання цінності (учасники бізнес-процесу, устаткування, інфраструктура, програмне забезпечення, за допомогою яких входи бізнес-процесу перетворяться у виходи). |
| Модель бізнес-процесу | Графічне представлення бізнес-процесу. |
| Нормативний документ | Документ (Регламент, Операційна інструкція), що встановлює правила, загальні принципи або характеристики різних видів діяльності і/або їх результатів. |
| Операція (робота) бізнес-процесу | Найменший, неподільний етап бізнес-процесу, що має вхід і вихід. |
| Підпроцес | Частина бізнес-процесу, виділена по якому-небудь критерію, яка може розглядатися відособлено як самостійний процес нижчого рівня. |
| Ініціююча подія | Подія, що визначає початок функціонування бізнес-процесу (управлінське рішення, завершення інших бізнес-процесів, настання дати події і тому подібне). |
| Показники бізнес-процесу | Кількісні і/або якісні параметри, що характеризують бізнес-процес і його результат. |
| Постачальник | Зовнішній суб’єкт (юридична, фізична особа) або елемент системи управління Сумської міської ради (організаційна одиниця, посадова особа, інший бізнес-процес і так далі), що надає ресурси для бізнес-процесу. |
| Регламент бізнес-процесу | Внутрішній нормативний документ Сумської міської ради, що містить формалізований опис бізнес-процесу і визначальний порядок його виконання. |
| Ресурси | Інформація, документи, матеріальні, фінансові засоби, персонал, необхідні для виконання бізнес-процесу і такі, що знаходяться у розпорядженні власника бізнес-процесу. |
| Споживач (клієнт) | Зовнішній суб’єкт (юридична, фізична особа) або елемент системи управління у виконавчих органах Сумської міської ради (організаційна одиниця, посадова особа, інший бізнес-процес і так далі), котрий одержує результат бізнес-процесу. |
| Учасники бізнес-процесу | Виконавчі органи Сумської міської ради і конкретні посадові особи, що беруть участь в бізнес-процесі. |
| Функція перетворення | Операція бізнес-процесу, що перетворює вхід бізнес-процесу у вихід за рахунок взаємодії входу, механізму бізнес-процесу і дії, що управляє. |

**3. Мета і завдання документування бізнес-процесів**

3.1. Головною метою документування бізнес-процесів є здобуття чіткого уявлення про організацію роботи виконавчих органів Сумської міської ради за принципом «від початку до кінця».

3.2. Завдання, що вирішуються в ході виконання робіт по документуванню бізнес-процесів:

3.2.1. Ідентифікація, класифікація і ранжирування бізнес-процесів по мірі їх важливості і ролі в досягненні цілей діяльності виконавчих органів Сумської міської ради.

3.2.2. Визначення власників бізнес–процесів.

3.2.3. Декомпозиція бізнес-процесів.

3.2.4. Визначення/уточнення цілей і завдань бізнес-процесів, показників їх оцінки.

3.2.5. Чітке розмежування повноважень і відповідальності посадових осіб по всіх рівнях управління виконавчих органів Сумської міської ради.

3.2.6. Виявлення вузьких місць і чинників зниження результативності і ефективності бізнес-процесів, аналіз потреби і достатності ресурсів.

3.2.7. Оптимізація організаційної і організаційно-функціональної структури виконавчих органів Сумської міської ради.

3.2.8. Виявлення резервів зниження витрат виконавчих органів Сумської міської ради, у тому числі за рахунок:

- оптимізації структури бізнес-процесів і послідовності виконання операцій бізнес-процесів;

- скорочення тривалості і вартості бізнес-процесів;

- синхронізації і координації одночасно виконуваних взаємозв’язаних бізнес-процесів;

- мінімізації операційних ризиків;

- зниження впливу людського чинника при управлінні виконавчими органами Сумської міської ради.

**4. Класифікація бізнес-процесів**

4.1. Для цілей управління бізнес-процеси класифікуються таким чином:

*- основні процеси (ОС) -* процеси, що забезпечують виконання операційних завдань, пов’язаних із створенням продукції, робіт (послуг) і реалізації її споживачам, безпосередньо створюють додану цінність;

*- забезпечуючі процеси (ЗП ) -* процеси, що створюють інфраструктуру Сумської міської ради та забезпечують виконання всіх бізнес-процесів*;*

*- процеси, що управляють (ПУ) -* процеси формування стратегії Сумської міської ради, планування роботи і контролінгу*;*

*- процеси розвитку –* процеси вдосконалення, освоєння нових видів продукції(послуг), напрямів діяльності і технологій, інноваційна діяльність.

Взаємозв’язок класифікаційних груп бізнес-процесів показаний на малюнку 1.

Малюнок 1. Класифікація бізнес-процесів

Виходи

**Процеси, що управляють**

**Основні процеси**

**Забезпечуючі процеси**

Потреби внутрішніх

клієнтів

Потреби зовнішніх

клієнтів

Послуги і продукти, що надаються

 внутрішнім клієнтам

Послуги і продукти, що надаються

зовнішнім клієнтам

Входи

Входи

Виходи

**Процеси розвитку**

**5. Показники бізнес-процесів**

5.1. При описі бізнес-процесу мають бути визначені показники, що кількісно характеризують бізнес-процес:

*- показники результативності*, реалізації запланованих робіт і досягнення запланованих результатів, що характеризують міру;

*- показники ефективності,* що характеризують співвідношення між досягнутим результатом і використаними ресурсами, дозволяють оцінити, наскільки оптимально використовуються ресурси для досягнення необхідного результату бізнес-процесу.

5.2. Для оцінки окремих бізнес-процесів додатково можуть використовуватися показники клієнтської задоволеності, що характеризують задоволеність споживачів (клієнтів) бізнес-процесу.

5.3. Показники оцінки бізнес-процесу підлягають опису за наступними параметрами:

- найменування показника;

- короткий опис показника (при необхідності);

- періодичність оцінки;

- алгоритм (методика) розрахунку показника:

діапазон рівнів виконання - параметр що характеризує міру фактичного виконання показника у відсотках

або

діапазон відхилень - параметр, що характеризує величину відхилення фактичного значення показника від планового значення в одиницях виміру (діапазон відхилень наводиться, якщо планове значення показника дорівнює нулю);

- джерело даних – виконавчий орган (посадова особа), відповідальний за розрахунок значень показника.

5.4. Показники кожного конкретного бізнес-процесу в обов’язковому порядку мають бути погоджені з власником бізнес-процесу.

**6. Загальні вимоги до побудови моделі бізнес-процесу**

6.1. Типова (узагальнена) модель бізнес-процесу зображена на приведеному нижче малюнку.

Керуючий вплив

Вхід

Вихід

Функція перетворення

Механізм

Малюнок 2 - Типова модель бізнес-процесу

6.2. В обов’язковому порядку на моделі бізнес-процесу мають бути показані:

- усі входи і виходи бізнес-процесу;

- усі дії, що управляють;

- механізм бізнес-процесу.

6.3. Для побудови моделі бізнес-процесу використовується метод декомпозиції. Декомпозиція бізнес-процесу робиться для детальнішого опису окремих етапів бізнес-процесу. При декомпозиції бізнес-процес розкладається на підпроцеси, виконання яких забезпечує реалізацію бізнес-процесу в цілому.

6.4. При побудові моделі бізнес-процесу слід керуватися *Правилами побудови моделі бізнес-процесу*, приведеними в Додатку А до Основних напрямків.

**7. Організація роботи по документуванню бізнес-процесів**

7.1. Роботи по документуванню бізнес-процесів проводяться на принципах проектної організації робіт, що припускає:

- встановлення чітких термінів початку і закінчення робіт;

- призначення керівника проекту;

- створення проектної групи (при необхідності - декількох груп) для безпосереднього виконання робіт за проектом, призначення керівника групи;

- виділення (при необхідності) на реалізацію проекту певного бюджету;

- визначення способів контролю реалізації проекту.

7.2. Первинні організаційні заходи по підготовці до проведення робіт по документуванню бізнес-процесів здійснює Відділ «Проектний офіс» Сумської міської ради.

7.3. У рамках підготовки до реалізації проекту Відділ «Проектний офіс» Сумської міської ради здійснює:

- підбір кандидатів на включення в проектну групу (групи) спільно з власниками бізнес-процесів і керівником проекту;

- підготовку проекту розпорядження про початок робіт до підписання його Міським головою або іншою посадовою особою, що виконує його обов’язки.

7.4. Організація роботи проектної групи:

7.4.1. Після видання розпорядження керівником проекту проводиться нарада усіх учасників проекту за участю власників бізнес-процесів і керівників підрозділів - учасників бізнес-процесів, на якому:

- уточняються і конкретизуються цілі і завдання проекту, терміни виконання окремих етапів робіт;

- затверджується регламент діяльності проектної групи;

- проводиться первинний інструктаж членів проектної групи;

- уточняється графік виконання роботи;

- вирішуються необхідні організаційні питання.

7.4.2. Поточну діяльність проектної групи організовує її керівник, в обов’язки якого входить:

- планування ходу виконання робіт;

- розподіл обов’язків між членами проектної групи;

- контроль виконання членами проектної групи покладених на них обов’язків, а також вимог Основних напрямків;

- інформування власника бізнес-процесу, керівника проекту про хід виконання робіт;

- організація підготовки робочих і звітних документів.

7.4.3. Члени проектної групи зобов’язані:

- здійснити збір, аналіз, узагальнення і систематизацію інформації по усіх аспектах описуваного бізнес-процесу;

- сформувати моделі бізнес-процесу і підпроцесів, що входять до складу описуваного бізнес-процесу;

- зробити аналіз моделей з точки зору повноти і оптимальності; підготувати пропозиції по поліпшенню бізнес-процесу і внести відповідні зміни в моделі бізнес-процесу і підпроцесів;

- погоджувати моделі бізнес-процесу і підпроцесів з власником і учасниками бізнес-процесу;

- оформити результати роботи відповідно до вимог Основних напрямків (підготувати Регламент бізнес-процесу).

7.4.4. Керівник і члени проектної групи мають право:

- просити і отримувати інформацію по усіх аспектах аналізованого бізнес-процесу від усіх підрозділів, що беруть участь у ньому;

- вносити пропозиції по поліпшенню бізнес-процесу.

7.4.5. В процесі управління змінами ініціатор повинен визначити потенційні ризики, пов’язані з тією або іншою зміною, і передбачити затвердження таких змін до того, як вони будуть здійснені, що забезпечується розробкою запиту на зміну при негативному впливі на якість продукції (наданій послузі), що випускається (надається), при:

- змінах в організаційній структурі;

- змінах в ключовому або необхідному персоналі;

- змінах в критичних постачальниках;

- змінах в процедурах системи менеджменту якості, включаючи зміни, що витікають з коригуючих і застережливих дій.

Запит на зміну спрямовується на узгодження:

- секретарю Сумської міської ради або заступнику міського голови, згідно с розподілом обов’язків;

- керівникові виконавчого органу;

- начальнику відділу організаційно-кадрової роботи;

- начальнику правового управління.

Проект зміни до діючого Регламент бізнес-процесу робоча група направляє на узгодження розробникам Регламент бізнес-процесу і посадовцям, з якими він був погоджений. Розробники вносять зміни у Регламент і вказують кольором зміни, що вносяться.

**8. Оформлення результатів робіт по опису бізнес-процесів**

8.1. Результати роботи по опису бізнес-процесів фіксуються в наступних документах:

- Регламент бізнес-процесу (далі по тексту – Регламент);

Форма Регламенту бізнес-процесу приведена в Додатку Б.

8.2. Структура і зміст розділів Регламенту:

| **Найменування розділу** | **Інформація, що міститься в розділі** |
| --- | --- |
| Зміст  | Перелік розділів Регламенту і додатків |
| 1. Мета і сфера застосування
 | Мета бізнес-процесу, перелік виконавчих органів, на які поширюється бізнес-процес |
| 1. Терміни і визначення
 | Перелік термінів, використовуваних в Регламенті, і їх визначення |
| 1. Позначення і скорочення
 | Перелік позначень і скорочень, використовуваних в тексті Регламенту, і їх визначення |
| 1. Відповідальність
 | Посадові особи, відповідальні за функціонування бізнес-процесу |
| 1. Опис процесу
 | Подія бізнес-процесу, що ініціює, входи і виходи, документи (з вказівкою відповідальних за їх зберігання і термінів зберігання) бізнес-процесу, дії, що управляють, ресурси бізнес-процесу (учасники бізнес-процесу і використовувані при функціонуванні бізнес-процесу програмно-інформаційні ресурси) |
| 1. Показники оцінки процесу
 | Найменування показників, по яких власником бізнес-процесу здійснюється оцінка бізнес-процесу, періодичність оцінки, алгоритми розрахунку показників (планових і фактичних), одиниці виміру показників, діапазони відхилень показників (величини позитивних і негативних відхилень), джерела даних для розрахунку значень показників |
| 1. Документообіг процесу
 | Представлений, як правило, в табличній формі.У графах таблиці вказуються:* + підпроцеси (операції), що входять у бізнес-процес;
	+ їх учасники;
	+ входи підпроцесів (операцій);
	+ виходи підпроцесів (операцій);
	+ одержувач виходу підпроцесів (операцій);
	+ терміни виконання (тривалість) підпроцесів (операцій);
	+ посадовці, що здійснюють контроль за виконанням підпроцесів (операцій);
	+ необхідні примітки (доповнення).

Допускається замість табличної форми документообіг процесу представляти в текстовому виді. В цьому випадку, кожен підпроцес/операція описуються окремим пунктом з обов’язковою вказівкою наведеної вище інформації. Текстовий виклад підпроцесів/операцій має бути коротким і зрозумілим, без зайвої деталізації |
| 1. Матриця відповідальності процесу
 | Вказується розподіл відповідальності між учасниками бізнес-процесу за виконання операцій |
| Додатки | Модель (схема) бізнес-процесу, формати основних документів і інші необхідні застосування |

8.3. У Регламенті декомпозиція бізнес-процесу здійснюється, як правило, до підпроцесів першого рівня тієї, що входить.

8.4. На підпроцеси, що входять у бізнес-процес, розробляються моделі (схеми), що приводяться також у Додатках.

8.5. Нові і змінені Регламенти, що описують бізнес-процеси, затверджуються розпорядженням міського голови.

Розробник документу готує проект розпорядження про випуск нормативного документу з переліком його розсилки. Розпорядження затверджується розпорядженням міського голови.

Копії розпорядження про випуск Регламенту розсилаються усім виконавчим органам Сумської міської ради.

У перелік розсилки нормативного документу на паперовому носії повинні включатися виконавчі органи Сумської міської ради, що є учасниками процесу, а також Відділ «Проектний офіс» Сумської міської ради та виконавчий орган Сумської міської ради, що здійснює тиражування.

Виконавчі органи з повністю комп’ютеризованими робочими місцями користуються електронною версією Регламенту.

Документування ознайомлення працівників з нормативним документом, як на паперовому носії, так і його електронній версії, документування результатів навчання і оцінки його результативності (задовільно або незадовільно) здійснюється в журналі "Журнал ознайомлення з внутрішніми нормативними документами" (форма приведена в Додатку Г).

У розпорядженні про випуск Регламенту вказуються:

- код і найменування нормативного документу;

- дата затвердження і введення в дію нормативного документу Міським головою;

- замість якого нормативного документу вводиться (чи вводиться уперше);

- вказується редакція;

- підрозділ, що виконує тиражування і палітурку, терміни і кількість екземплярів (з обов’язковим включенням одного екземпляра для Відділу «Проектний офіс» Сумської міської ради).

Розробник Регламенту зобов’язаний передати у Відділ «Проектний офіс» Сумської міської ради електронну версію документу в день його затвердження для включення затвердженого Регламенту в інформаційно - пошукову систему і для зберігання на електронному носії.

Повністю оформлений і затверджений Регламент спрямовується службовою запискою в підрозділ, що виконує тиражування, для тиражування (виготовлення необхідної кількості екземплярів) і передачі їх у Відділ «Проектний офіс» Сумської міської ради для обліку і подальшої видачі користувачам.

Облік видачі здійснює Відділ «Проектний офіс» Сумської міської ради. Процес видачі в виконавчі органи Сумської міської ради Регламенту на паперовому носії повинен здійснюватися з дати затвердження цього нормативного документу.

Підрозділ, що здійснює тиражування, передає оригінал Регламенту в «Проектний офіс» Сумської міської ради для реєстрації в Журналі реєстрації внутрішніх нормативних документів (за формою Додатка В) і на зберігання.

Регламенти в обов’язковому порядку мають бути погоджені з власником бізнес-процесу, начальником правового управління, начальником Відділу «Проектний офіс» Сумської міської ради, секретарем Сумської міської ради або заступником міського голови, згідно с розподілом обов’язків.

8.6. Кожній новій зміні в Регламент відповідає нова редакція документу.

На першому (титульному) і подальших листах нормативного документу у верхніх колонтитулах в таблиці вказується категорія документу, найменування, код, дата видачі, номер редакції, інформація про попередню редакцію, сторінка і загальна кількість сторінок (форма приведена в Додатку Б).

У нижніх колонтитулах на першому (титульному) листі в таблиці вказується історія зміни документу, ким розроблений, погоджений і затверджений документ, а також дати розробки, узгодження і затвердження документу (форма приведена в Додатку Б).

Зміни, що вносяться, виділяються світло - сірим кольором. У подальшій редакції нові зміни виділяються кольором, а виділені кольором зміни попередньої редакції знімаються.

Видалений пункт в документі відзначається таким чином: п.1.2 - видалений.

Редакцію нормативного документу, при необхідності, ініціюють Міський голова, власник бізнес-процесу, учасники бізнес-процесу, начальник Відділу «Проектний офіс» Сумської міської ради.

8.7. Документація по бізнес-процесах (Регламенти) використовується:

- для регламентації бізнес-процесу (розробки нових і коригування чинних нормативних документів);

- при проведенні заходів по оптимізації бізнес-процесів;

- при підготовці технічних завдань для розробки програмного забезпечення на автоматизацію бізнес-процесів (в цілому або їх окремих операцій).

8.8. Перегляд діючого Регламенту здійснюється:

- згідно зі службовими записками виконавчих органів Сумської міської ради;

- у разі встановлення невідповідності діючого Регламенту законодавству України.

Перегляд Регламенту здійснюється власником бізнес-процесу шляхом підготовки і затвердження нової редакції Регламенту.

8.9. Відміна Регламенту здійснюється розпорядженням Міського голови. Проект розпорядження готує власник бізнес-процесу.

У розпорядженні мають бути вказані обґрунтування і дата відміни.

Копії розпорядження про відміну Регламенту розсилаються усім виконавчим органам Сумської міської ради.

Власник бізнес-процесу службовою запискою інформує виконавчі органи Сумської міської ради про необхідність вилучення і знищення копій скасованих документів.

8.10. Після перегляду і введення нового Регламенту проводиться обов’язкове ознайомлення / навчання персоналу, на який поширюється дія документу.

**9. Відповідальність**

9.1. Організацію документування бізнес-процесів з дотриманням вимог Основних напрямків здійснюють начальник відділу «Проектний офіс» Сумської міської ради та начальник відділу організаційно-кадрової роботи Сумської міської ради.

**Начальник відділу інформаційних**

**технологій та комп’ютерного забезпечення В.В. Бєломар**

**Додаток А** (обов’язковий)

**Правила побудови моделі бізнес-процесу**

При побудові моделі бізнес-процесу використовуються наступні умовні позначення:

| **№** | **Об’єкт** | **Опис об’єкту** | **Графічне представлення** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Подія | Відображає вхід/вихід бізнес-процесу (документ/дія), визначає реальний стан системи або визначає напрям логічного галуження процесу |  |
| 2 | Процес/підпроцес | Частина бізнес-процесу, що включає операції (роботи) бізнес-процесу, об’єднані послідовно або паралельно за певними ознаками |  |
| 3 | Операція | Описує деяку конкретну роботу у рамках бізнес-процесу. |  |
| 4 | Організаційна одиниця | Відображає підрозділ або посадовця, що виконує певну операцію |  |
| 5 | Документ | Відбиває реальні паперові носії інформації, за допомогою яких регулюється і контролюється виконання, здійснюється управління окремими операціями |  |
| 6 | Вихід  | Відображає вихід операції (документ, інформація, послуга і так далі) |  |
| 7 | Інформаційна система | Відбиває реальну прикладну систему, використовувану для виконання окремих операцій, а також для їх контролю і регулювання |  |
| 8 | Стрілка зв’язку між об’єктами | Відображає напрям здійснення процесу і потік ресурсів, які обробляються операціями у рамках цього бізнес-процесу |  |
| 9 | Логічне "І" | Логічний оператор, що відображає, що процес йде паралельно по двох або більше напрямам |  |
| 10 | Логічне "АБО" | Логічний оператор, що відображає, що процес йде по одному з напрямів |  |
| 11 | Оператор об’єднання | Оператор, що об’єднує декілька гілок процесу в одну |  |
| 12 | Блок ухвалення рішення | Залежно від виконання заданої умови процес може піти по одному з двох напрямів |  |

Використання інших символів і позначень є неприпустимим.

Бізнес-процес зображується зліва направо або зверху вниз, як послідовність операцій, розташованих у порядку їх виконання. Допускається відхилення одиничних блоків від загального напряму, якщо це обумовлено зручністю користування.

**Кожен бізнес-процес кодується**.

Основні бізнес-процеси позначаються ОС.01, ОС.02.ОС.ХХ.

Процеси управління позначаються як ПУ.01.ПУ.ХХ.

Процеси розвитку позначаються як ПР.01.ПР.ХХ.

Процеси, що забезпечують, позначаються як ЗБ.01. ОБ.ХХ.

Основними елементами моделі є об’єкти "Бізнес-процес/підпроцес" і " Операція". Кожна з чотирьох сторін цих об'єктів має своє певне значення (дія, що управляє, вхід, вихід, механізм), що відповідають характеристикам бізнес-процесу. Найменування об'єктів "Операція" і "Бізнес-процес/підпроцес" повинна виражати дія, що коротко характеризує виконання роботи по перетворенню входів операції/підпроцесу/бізнес-процесу у виходи.

Об'єкти " Операція" або "Бізнес-процес/підпроцес" зв'язують між собою за допомогою стрілок зв’язку.

Кожен бізнес-процес (операція) повинен закінчуватися виходом (результатом).

Бізнес-процес може йти по одному або декількох напрямах. Для цього використовуються логічні оператори "І", "АБО", оператор об’єднання, блок ухвалення рішення.

Будь-який бізнес-процес обов’язково повинен починатися і закінчуватися об’єктом "Подія".

При побудові моделі бізнес-процесу використовується принцип декомпозиції.

**До оформлення моделі бізнес-процесу пред’являються наступні вимоги:**

Кожна графічна модель бізнес-процесу оформляється у вигляді окремого листа.

Формат листа моделі бізнес-процесу - А4, А3. У виняткових випадках для забезпечення читаності схем допускається застосування нестандартних форматів.

Максимальна кількість об’єктів " Операція" або "Процес/підпроцес" на одному листі графічної моделі, як правило, не більше 20.

На кожному листі моделі бізнес-процесу має бути вказана наступна інформація:

- назва бізнес-процесу, підпроцесу;

- код моделі бізнес-процесу;

- номер листа в підшивці.

**Додаток Б**
(обов’язковий)

**Форма Регламенту бізнес-процесу**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Сумська міська рада** | **Документ:****(Категорія: Регламент)** | Дата /Видання: \_\_\_\_\_\_\_\_\_/Редакція\_\_\_\_\_ |
| Код: \_\_\_\_\_\_\_ |
| Попереднє видання: \_\_\_\_\_./Редакція\_\_\_ |
| Сторінка\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Найменування** |

**ЗМІСТ**

**1……………………………………………………………………………**

**2……………………………………………………………………………**

**1. Мета і сфера застосування**

Вказується мета, завдання бізнес-процесу, сфера застосування (поширення).

**2. Терміни і визначення**

Містить визначення, необхідні для уточнення або встановлення термінів, використовуваних в Регламенті.

**3. Позначення і скорочення**

Містить перелік позначень і скорочень.

**4. Відповідальність**

Вказується власник бізнес-процесу, що несе відповідальність за управління і результати описаного в Регламенті процесу.

Контроль виконання бізнес-процесу і операцій покладається на посадовців, вказаних в документообігу (графа 7).

**5. Опис бізнес-процесу**

- Склад бізнес-процесу (вказуються найменування підпроцесів, що входять у бізнес-процес)

- Подія, що ініціює

- Періодичність виконання

- Характеристики бізнес-процесу:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  **Історія змін:**  |
|  | **Розробив:** | **Погоджував:** | **Погоджував:** | **Погоджував:** | **Погоджував:** | **Затвердив:** |
| **Посада** |  | **Власник бізнес-процесу** | **Начальник правового управління** | **Начальник відділу «Проектний офіс»** | **Секретар Сумської міської ради або заступник міського голови згідно с розподілом обов’язків** | **Міський голова** |
| **Прізвище** |  |  |  |  |  |  |
| **Підпис** |  |  |  |  |  |  |
| **Дата** |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Екз. № \_\_\_\_\_ |

5.1. Входи бізнес-процесу:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вхід бізнес-процесу (найменування документу)** | **Бізнес-процес, з якого поступає вхід** | **Посадовці, підрозділи, що надають вхід** |
|  |  |  |

5.2. Виходи бізнес-процесу:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вихід бізнес-процесу (найменування документу)** | **Бізнес-процес, в який поступає вихід** | **Посадовці, підрозділи, що є споживачами виходу** |
|  |  |  |

5.3. Дії, що управляють:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Найменування документу** | **Реквізити документу** | **Опис документу** |
|  |  |  |

5.4. Ресурси бізнес-процесу:

|  |
| --- |
| **1. Учасники бізнес-процесу:** |
|  |
| **2. Використовувані в бізнес-процесі програмно-інформаційні системи:** |
|  |

5.5. Документи і записи бізнес-процесу:

| **Документи** **бізнес-процесу**  | **Вид документу** | **Підрозділ, відповідальний за зберігання** | **Термін зберігання** | **Примітка** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **паперовий** | **електронний** |  |  |  |
| Найменування документів бізнес-процесу | ± | ± |  |  |  |

***Примітка.*** Записи повинні зберігатися мінімум 5 років або відповідно до вимог замовника, чинного законодавства або інших застосовних вимог, що встановлюють більший термін зберігання. Допускається терміни зберігання і підрозділ, відповідальний за зберігання документів бізнес-процесу, приводити в Додатках в табличній формі.

**6. Показники оцінки бізнес-процесу**

Вказуються показники, що характеризують результативність, ефективність і якість функціонування бізнес-процесу в цілому. Наводиться методика їх розрахунку або посилання на нормативний документ, що містить її виклад.

**7. Документообіг бізнес-процесу**

У документообігу бізнес-процесу вказується наступна інформація:

- найменування бізнес-процесу/операції (графа 1 приведеної нижче таблиці 1, що входять в нього);

- власники бізнес-процесів/виконавці операцій (графа 2 таблиці1);

- входи бізнес-процесів/операцій (графа 3 таблиці1);

- виходи бізнес-процесів/операцій (графа 4 таблиці1);

- споживачі, тобто одержувачі виходів (графа 5 таблиці1);

- терміни виконання бізнес-процесів/операцій (графа 6 таблиці1);

- посадовці, що здійснюють контроль виконання бізнес-процесів/операцій (графа 7 таблиці1);

- необхідні примітки і доповнення (графа 8 таблиці1).

Таблиця.1

| **Наймену-вання бізнес-процесів, операцій** | **Власник бізнес-процесу, виконавець операції** | **Вхід бізнес-процесу, операції** | **Вихід бізнес-процесу, операції (документ)** | **Одержу-вач доку-менту** | **Термін виконання (тривалість** | **Контроль бізнес-процесу, операції** | **Примітка** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

При текстовому викладі документообігу кожен бізнес-процес/операція описується окремим пунктом з обов’язковою вказівкою наведеної вище інформації.

**8. Матриця відповідальності бізнес-процесу**

Вказується розподіл і закріплення відповідальності за проведення бізнес-процесу, операцій в матричній формі (формат опису представлений в приведеній нижче таблиці)

Таблиця - Матриця відповідальності бізнес-процесу (формат)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  **Учасник****Найменування****операції** | **Учасник 1** | **Учасник 2** | **Учасник 3** | **…** | **Учасник n** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

***Примітка:***

В – відповідальний за виконання цієї операції;

У – що бере участь у виконанні цієї операції;

І – отримує інформацію про результати і/або виконанні цієї операції.

**Примітка А.** Модель бізнес-процесу.

**Примітка Б.** Форми документів бізнес-процесу.

**Додаток В**(обов’язковий)

**Форма Журналу реєстрації внутрішніх нормативних документів**

**Журнал реєстрації внутрішніх нормативних документів**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Позна-чення | Наймену-вання | Розроб-ник | Дата/ Видання | Подальше видання (дата/ видання) | Номер і дата наказу про відміну.Дата відміни | Примітка |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |  | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**Додаток Г**(обов’язковий)

**Форма Журналу ознайомлення з внутрішніми нормативними документами**

**Журнал ознайомлення з внутрішніми нормативними документами**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №з/п | Наймену-вання норматив-ного документу | П.І.Б. | Посада | Дата | Оцінка результативності підготовки/ ознайомлення | Підпис керівника | Підпис працівника |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |